



REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO

Elaborado Por:

Ps. Patricia Rojas S.
Jefa Gestión de Usuarios

Fecha:

Abril de 2012

Revisado Por:

E.U. Felipe Valderas
Jefe Unidad de Calidad y
Seguridad del Paciente e
IAAS(s)

Fecha:

Abril de 2012

Aprobado Por:

Dr. Emilio Villalón Donoso
Director

Fecha:

Abril de 2012

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: RAV
	DIRECCIÓN	Versión: 1
	GESTIÓN DE USUARIOS	Fecha: enero de 2012
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página: 2 de 8

1. ÍNDICE

Contenido	Página
Introducción	P. 3
Objetivos	P. 3
Alcance	P. 3
Definiciones	P. 3
Desarrollo del proceso	P. 4
Responsables de la ejecución	P. 7
Distribución	P. 7
Documentación de referencia	P. 8
Indicador	P. 8

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: RAV
	DIRECCIÓN	Versión: 1
	GESTIÓN DE USUARIOS	Fecha: enero de 2012
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página: 3 de 8

2. INTRODUCCIÓN

Satisfacer las necesidades generales, asumiendo que la satisfacción de las mismas ha dejado de ser privativa del Estado para convertirse en una tarea compartida entre Estado y Sociedad.

Es necesaria la responsabilidad de todos los ciudadanos y estos reclaman a su vez un papel cada vez más activo en la solución de los problemas que les afectan. La conciencia creciente de esa responsabilidad social ha llevado a que los ciudadanos a veces individualmente, pero sobre todo, por medio de organizaciones basadas en la solidaridad y el altruismo, desempeñen un papel cada vez más importante en el diseño y ejecución de actuaciones dirigidas a la satisfacción del interés general y a la construcción de una sociedad más solidaria.

Una manifestación fundamental de esta iniciativa social la constituye el voluntariado, expresión de la solidaridad desde la libertad y el altruismo. La acción voluntaria se ha convertido en uno de los instrumentos básicos de la actuación de la sociedad civil, siendo uno de los mecanismos de Participación Social más importante.

El Hospital de Urgencia Asistencia Pública, espera contar con agrupaciones de voluntariado responsables y constructivas, que hagan propios los valores Institucionales y su misión debe ser participar de ellos.

El voluntariado entendido como una modalidad de acción social que se caracteriza por su alto contenido ético solidario, donde las y los voluntarios realizan actividades de interés público, no remuneradas, y llevadas a la práctica de forma libre y por propia convicción personal, a través de organizaciones que le dan al compromiso voluntario una proyección en el tiempo, en forma regular, permanente y sistemática, es una actividad que se orienta hacia la satisfacción del usuario y hace propios los valores Institucionales.

3.- OBJETIVO GENERAL

Coordinar las acciones de las agrupaciones de voluntariado, por medio de un manual que establezca el marco de acción interno sobre el cual pueden operar.

3.1.- OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir los alcances y límites de la acción del voluntariado en el HUAP.
- Delimitar las funciones voluntarias que se pueden desarrollar en el Hospital.
- Establecer la documentación fundamental con que toda agrupación de voluntariado debe contar para trabajar en el HUAP.

4. ALCANCE

Usuarios y usuarias, personal en general, Jefes de Servicios Clínicos, Gestión de Usuarios, Agrupaciones de Voluntariado.

5. DEFINICIONES

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: RAV
	DIRECCIÓN	Versión: 1
	GESTIÓN DE USUARIOS	Fecha: enero de 2012
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página: 4 de 8

Voluntariado: Conjunto de actividades de interés general, que no se realizan en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o cualquiera otra retribuida, al mismo tiempo se espera que reúna los siguientes requisitos:

- Que tenga un carácter altruista y voluntario
- Que su realización sea libre.
- Que se lleven a cabo sin contraprestación económica.
- Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos.
- Quedan excluidas las actuaciones voluntarias aisladas, esporádicas o prestadas al margen de organizaciones públicas o privadas sin ánimo de lucro, ejecutadas por razones familiares, de amistad o buena voluntad.
- Las actividades no podrá en ningún caso sustituir las obligaciones de los funcionarios del Hospital, cuyo trabajo es retribuido.

Voluntario: persona que libremente realiza un trabajo a favor de terceros o grupos sociales específicos, sin esperar ni recibir un pago o retribución material por ese trabajo. El elemento central es un profundo sentido humanista de servicio al prójimo.

Trabajo voluntario: es el trabajo realizado por elección personal, en forma gratuita con una institución concreta, uniéndose a sus objetivos y al espíritu que anima a dicha institución.

6.- DESARROLLO DEL PROCESO:

6.1.- Documentación requerida

- Copia de la escritura de constitución o del decreto supremo o municipal que les reconoce la personalidad jurídica como organización sin fines de lucro, fecha del documento y notaría en que se otorgó y/o protocolizó si procede.
- Escritura o acta de sesión en que se designa al representante legal y cuáles son sus facultades.
- Documentos que den cuenta de proyectos y/o programas que hayan desarrollado en nuestro Hospital (solicitud de la respectiva Institución, contenido del proyecto y/o programa, autorización de la Dirección del HUAP y todo otro antecedente que le sirva de fundamento.
- Montos en dinero que se les hubieren traspasado.

6.2.- Solicitud de autorización

Anualmente las agrupaciones de voluntariado deberán hacer llegar a la Dirección del Hospital, con copia a la Unidad Gestión de Usuarios, la memoria anual de actividades que contenga la siguiente información:

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: RAV
	DIRECCIÓN	Versión: 1
	GESTIÓN DE USUARIOS	Fecha: enero de 2012
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página: 5 de 8

Datos de identificación

- Nombre o razón social
- Rol único tributario de la Institución.
- Domicilio de la Institución.
- Nombre y apellidos del representante legal
- Rut del representante legal
- Domicilio del representante legal

Referentes institucionales

- Nombre coordinador general
- Teléfono del coordinador general
- Correo electrónico del coordinador general
- Nombre del coordinador HUAP
- Teléfono del coordinador HUAP
- Correo electrónico del coordinador HUAP

Programación de asistencia.

- Definir horario de asistencia diario y anual.

Voluntarios

- Listado actualizado con nombre y rut de los voluntarios inscritos.

Evaluación y Plan de trabajo

- Proyectos ejecutados
- Evaluación de la gestión.
- Informe contable.
- Proyectos a ejecutar durante el periodo en curso.

Con la memoria anual la Agrupación de Voluntariado solicitará a la Dirección del Establecimiento la renovación de la autorización para desarrollar actividades en el Hospital.

6.3.- Derechos del Voluntariado:

- Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad y creencias.
- Recibir el apoyo y medios materiales necesarios para el desarrollo de la labor que realizan.
- Participar activamente en la organización, colaborando en equipos de trabajo y comités donde se considere pertinente.
- Disponer de acreditación identificativa de su condición de voluntario.
- Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquella.
- Participar de las instancias de información y capacitación que la Institución defina.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: RAV
	DIRECCIÓN	Versión: 1
	GESTIÓN DE USUARIOS	Fecha: enero de 2012
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página: 6 de 8

6.4.- Deberes del Voluntario:

- Cumplir los compromisos adquiridos con el Hospital, respetando los fines y las normativas de las mismas, especialmente en lo relativo al control de acceso de acompañantes y visitas.
- Guardar la confidencialidad de la información a la que accede durante su actividad voluntaria.
- Rechazar cualquier contraprestación material que pudiera recibir del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción.
- Participar responsablemente de las tareas previstas por la organización.
- Respetar la privacidad, el pudor del paciente y la normativa institucional.
- Cuidar los recursos materiales que se ponen a disposición.
- Acceder sólo a los servicios y sectores autorizados.

6.5.- Áreas de trabajo

Las organizaciones de voluntariado, podrán desarrollar actividades en las siguientes áreas:

- Información y orientación de Usuarios: entrega de información general sobre las prestaciones que entrega el hospital, ubicación de oficinas y trámites que se realizan en el mismo.
- Difusión en prevención y promoción de salud: participación en instancias de difusión por medios audiovisuales u otros definidos por la institución o propuestos por la organización de voluntariado.
- Acompañamiento a pacientes hospitalizados: Apoyar a los pacientes durante la hospitalización con actividades que permitan trasladar el foco de atención y mejorar su estado anímico. Por ejemplo lectura, música, etc.
- Asistencia espiritual: para lo cual las actividades deben ajustarse a lo establecido en el Decreto Supremo 351 de 2000, Modificado en el DS 2 de 2006.
- Celebración de festividades: apoyar la celebración de días especiales como el de la Madre, Padre, Navidad, Año Nuevo, etc.; donde la hospitalización se vuelve especialmente difícil.
- Comunicación entre familiares y pacientes: El sistema de visitas restringe la cantidad y tiempo de permanencia de visitas, en ese contexto, los voluntarios pueden ser un nexo entre ellos creando una especie de correo.

Ningún voluntario está autorizado para entregar información médica, antecedentes clínicos como estado de pacientes, diagnóstico, procedimientos realizados o pronóstico.

Todas las actividades se deben enmarcar a la normativa institucional, no forman parte de las visitas de voluntariado, los sectores clínicos de las Unidades de Paciente Crítico (UTI, UCI y UCI Quemados) y el Servicio de Urgencia, con la única

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: RAV
	DIRECCIÓN	Versión: 1
	GESTIÓN DE USUARIOS	Fecha: enero de 2012
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página: 7 de 8

excepción de Damas de Rojo. El acompañamiento espiritual podrá ser puesto a disposición de la familia de los pacientes hospitalizados o atendidos en estos servicios.

El acceso al Hospital en calidad de voluntario es acotado al tiempo que previamente las agrupaciones han definido en su horario de visitas.

6.6.- Formato presentación de proyectos.

Toda nueva iniciativa debe ser presentada a la Dirección del Hospital, en el siguiente formato:

- Diagnóstico de la situación actual: Describir brevemente el contexto donde se enmarca el proyecto.
- Definición del problema a abordar: Describir el problema que se resuelve o que se contribuye a resolver con el proyecto.
- Objetivos generales y específicos: Definir con claridad qué se espera lograr con el proyecto, en términos generales y específicos.
- Actividades y tareas: acciones que se deberán desarrollar para alcanzar los objetivos.
- Cronograma: calendarización de las actividades
- Responsables y participantes: Señalar quien es el responsable del proyecto en su conjunto y de cada actividad, al mismo tiempo enumerar los participantes que trabajarán en el proyecto.
- Recursos requeridos: definir los recursos materiales y financieros asociados si existen y el origen de los mismos.
- Seguimiento y evaluación: Definir un sistema de seguimiento por medio de indicadores y aproximar un sistema de evaluación final que de cuenta de las etapas logradas y aquellas que no resultaron de acuerdo a lo esperado.

7. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN.

- **Jefe gestión de Usuarios:** Monitorear el cumplimiento del reglamento.
- **Coordinadoras de voluntariado HUAP:** Monitorear el cumplimiento del reglamento en su agrupación de voluntariado, será responsable de cualquier situación que contravenga lo dispuesto en este manual.
- **Voluntarios:** Revisar el reglamento de voluntariado y cumplir lo señalado.

8.- DISTRIBUCIÓN

- Dirección.
- Subdirección de Gestión Clínica.
- Subdirección de Gestión Administrativa y Financiera.
- Subdirección de Gestión del Cuidado.
- Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente e IAAS.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: RAV
	DIRECCIÓN	Versión: 1
	GESTIÓN DE USUARIOS	Fecha: enero de 2012
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página: 8 de 8

9.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual del Voluntario, Santiago, noviembre de 2003. Editado por la Asociación Chilena de voluntarios, 3° edición.
- Decreto Supremo N°351 del 12 de mayo de 2000 que aprueba el reglamento sobre asistencia religiosa; firmado por el Presidente de la República Sr. Ricardo Lagos Escobar.
- Decreto Supremo N°2 del 12 de enero de 2006, que modifica el DS N°351 que aprueba el reglamento sobre asistencia religiosa; firmado por el Presidente de la República Sr. Ricardo Lagos Escobar.
- Ley 6/1996. Ley de Voluntariado en España.
- Voluntariados que prestan servicios en los establecimientos públicos de salud en las regiones metropolitana y de Valparaíso. Serie de cuadernos de redes N°27. Subsecretaría de Redes Asistenciales. MINSAL 2008.

10. INDICADOR

MANUAL PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	
Indicador	Existencia de Manual de Voluntariado en el HUAP
Formula	Existe un Manual de Voluntariado en el HUAP
Estándar	Dicotómico Si/No
Justificación	Entregar atención integral de salud, con especial atención a las necesidades de acompañamiento de pacientes hospitalizados y sus familias.
Fuentes de información	Memoria del Voluntariado.
Periodicidad del informe	Anual
Responsable	Jefe Gestión de Usuarios.

DIRECCION

R.EVD/PRS/pip.

REF: Autoriza Reglamento para
Agrupaciones de Voluntariado.

EXENTA N° 002910 16.04.2012

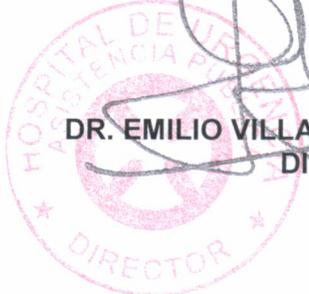
VISTOS :

Lo dispuesto en el DFL N° 1 de 2005 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del DL N° 2763 de 1979 y sus modificaciones; DS de Salud N° 140; la Resolución N°520/96 que refunde la Resolución N°55/92 de la Contraloría General de la República, las facultades que me confiere el Decreto Supremo N° 38, de 2004, Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y Establecimientos de Autogestión en Red; y lo señalado en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, la Resolución N° 551 del 31 de enero de 2011, del Director de Servicio de Salud M. Central, dicto la siguiente:

R E S O L U C I O N :

Apruébese el **Reglamento para Agrupaciones de Voluntariado.**

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE,



DR. EMILIO VILLALÓN DONOSO
DIRECTOR

DISTRIBUCION:

- Dirección
- Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente e IAAS
- Jefe Gestión de Usuarios y Psicología de Enlace ✓
- Oficina de Partes